

TABLA DE CONTENIDO

1.	<i>ANTECEDENTES GENERALES</i>	1
2.	<i>DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN</i>	3
3.	<i>OBJETIVOS</i>	4
	<i>Objetivo General</i>	4
	<i>Objetivos Específicos</i>	4
4.	<i>MARCO CONCEPTUAL</i>	5
	1. <i>Estrategia</i>	5
	2. <i>Misión</i>	5
	3. <i>Visión</i>	5
	4. <i>Propuesta de valor</i>	6
	5. <i>Objetivos</i>	6
	6. <i>Análisis FODA</i>	6
	7. <i>Análisis PEST</i>	7
	8. <i>Cuadro de mando integral (CMI)</i>	8
	9. <i>Mapa estratégico</i>	8
5.	<i>METODOLOGÍA</i>	9
	1. <i>Proceso Declarativo</i>	9
	2. <i>Proceso Analítico</i>	9
	3. <i>Proceso de Ejecución</i>	9
	4. <i>Proceso de control de compromisos</i>	10
	5. <i>Proceso de compensación.</i>	10
6.	<i>ALCANCES</i>	11
7.	<i>PROCESO DECLARATIVO</i>	12
	7.1. <i>Misión</i>	12
	7.2. <i>Visión</i>	12
	7.3. <i>Valores.</i>	12
	7.4. <i>Propuesta de valor</i>	13
	7.5. <i>Recomendaciones</i>	13
8.	<i>PROCESO ANALÍTICO</i>	14
	8.1. <i>Proceso analítico interno</i>	14
	8.1.1. <i>Análisis activos intangibles: Ecosistema</i>	14
	8.1.2. <i>Análisis activos intangibles: Humanos</i>	14
	8.1.3. <i>Análisis recursos intangibles: Clientes</i>	16
	8.1.4. <i>Análisis recursos tangibles: Financieros</i>	17
	8.1.5. <i>Análisis de recursos tangibles: Tecnológicos</i>	19
	8.1.6. <i>Análisis de recursos tangibles: Físicos</i>	20
	8.1.7. <i>Resultado análisis interno</i>	20
	8.2. <i>Proceso analítico externo</i>	21
	8.2.1. <i>Análisis PEST</i>	21
	1. <i>Entorno Político-Legal</i>	21
	2. <i>Entorno Económico</i>	22
	3. <i>Entorno Socio-Cultural</i>	23
	4. <i>Entorno Tecnológico</i>	24
	8.2.2. <i>Análisis competitivo</i>	24
	5. <i>Competencia directa</i>	24
	6. <i>Competencia minoritaria</i>	25
	8.2.3. <i>5 fuerzas de Porter</i>	27

1.	<i>Amenaza de los nuevos competidores</i>	27
2.	<i>Poder de negociación de los proveedores</i>	27
3.	<i>Poder de negociación de los compradores</i>	27
4.	<i>Amenaza de productos o servicios sustitutos</i>	27
5.	<i>Rivalidad existente entre competidores de la industria</i>	27
8.2.4.	<i>Resultados análisis externo</i>	28
8.3.	<i>Matriz FODA</i>	29
9.	<i>PROCESO DE EJECUCIÓN</i>	30
9.1.	<i>Formulación de la estrategia</i>	30
9.2.	<i>Objetivos estratégicos</i>	30
9.2.1.	<i>Perspectiva financiera</i>	31
9.2.2.	<i>Perspectiva del cliente</i>	31
9.2.3.	<i>Perspectiva de los procesos internos</i>	32
9.2.4.	<i>Perspectiva de aprendizaje y crecimiento</i>	32
10.	<i>PROCESO DE CONTROL Y COMPROMISOS</i>	33
10.1.	<i>Diseño de iniciativas por objetivo</i>	33
11.	<i>PROCESO DE COMPENSACIÓN</i>	36
12.	<i>CONCLUSIONES</i>	37
13.	<i>BIBLIOGRAFIA</i>	38
	<i>ANEXOS</i>	42
A.	<i>Presentación declaración estratégica</i>	42
B.	<i>Métricas de soporte</i>	43
C.	<i>Motivos de bajas de clientes y rechazo de propuesta comercial</i>	44
D.	<i>Simulador</i>	48
E.	<i>Niveles de soporte</i>	48
F.	<i>Ventas netas de la empresa</i>	49
G.	<i>Análisis de competencia</i>	50
H.	<i>Proyecciones primer año implementación</i>	51